

Boutiques : fermeture à tout prix !

Plan schéma directeur du réseau exclusif des boutiques (Propriétaire, Mobistore, GDT) : ça valse !

- En préambule la Présidente nous rappelle : Ce réseau reste la clé de voute de notre Distribution et doit être un élément de différenciation à travers un service premium. Le contexte, lui reste difficile (crise, concurrence, bas niveau d'investissements) cela conduit l'entreprise à adapter sa structure de coûts, afin d'atténuer l'impact de la baisse du Chiffre d'Affaires.

- Ce dossier a pour vocation de donner une vue panoramique de la distribution sur la DOSO où les points de ventes exclusifs Orange représentent 44% des points de ventes tous opérateurs confondus (52 boutiques en propre, 18 GDT et 44 Mobistore). Orange travaille actuellement à « l'optimisation de son réseau de distribution » : comprendre, la suppression des doublons et trouver les emplacements les plus porteurs.

- Aucune boutique de la DOSO n'est à l'abri d'une fermeture, les critères retenus par la Direction n'étant pas uniquement des critères de performance, ce qui laisse place à tous les arbitraires.**

- A noter que aujourd'hui seuls Free et Numéricable ouvrent de nouveaux points de ventes ils disposent respectivement 7 et 10 points de ventes sur la DOSO. SFR et Bouygues eux réduisent leur nombre de point de ventes. Du côté du réseau des spécialistes Phone House a complètement disparu.

- Ce préambule permet à la Direction de justifier la fermeture des boutiques d'Arcachon, La Teste (Intermarché), Brive Carrefour, Sainte Eulalie et Angoulême Auchan :**



Fermures des boutiques

- Fermures de Arcachon et La teste (Intermarché)**, pour une relocalisation à La Teste dans le nouveau centre commercial Leclerc. **L'entreprise fait là un pari très risqué.** Si la nouvelle galerie commerciale semble attractive, nous alertons la direction sur le fait qu'après 6 mois d'ouverture les clients ne sont pas au rendez-vous, les emplacements commerciaux ne trouvent pas preneurs, et les accès routiers à ce nouveau centre commercial Leclerc ne sont pas satisfaisants (voir reportages France Bleu Gironde et FR3 Aquitaine). La Direction nous affirme que le centre Leclerc lui a fait une proposition quelle ne peut pas refuser (pressions politiques ?, stratégie immobilière sur Arcachon ?). **Ce repositionnement nous laisse plus que dubitatifs**, d'autant que la nouvelle boutique sera à 10 minutes de la boutique de Auchan Biganos et laissera la zone d' Arcachon sans boutique de proximité sachant que durant les mois d'été la population croit jusqu'à environ 200 000 habitants.

- Fermures de Brive Carrefour, Sainte Eulalie et Angoulême Auchan**, pour ces trois points de ventes, qui doublonnent avec un partenaire exclusif à proximité nous fermons pour leur laisser la place. **Pour nous si la logique de rationalisation de notre réseau de distribution peut avoir un sens notamment en supprimant les doublons, les dossiers présentés nous montrent qu'aucune boutique de la DOSO n'est à l'abri d'une fermeture.**

Vie du CE : cadeau aux prestataires ?

- **Cadeau de Noël : Complexité et amateurisme, on marche toujours sur la tête !** Le bureau vient de se rendre compte que pour le cadeau Toile du Soleil, (cadeau par défaut si vous n'avez pas fait votre choix et êtes tiré au sort, oui c'est compliqué !) le fabriquant demande un délai de 3 mois de fabrication. **Le bureau demande donc aux élus du CE de s'engager pour une commande de 700 pièces avant même de connaître le choix des salariés donc le nombre nécessaire. (Décision adoptée grâce aux voix de la CFDT et de la CGT).**

- **Livre de la rentrée 2014 :** toujours la même histoire, le CE choisit pour vous les livres et l'alternative Chèque lire 30 € n'est possible que pour les enfants 16-25 ans avec toujours une décote par rapport à la valeur moyenne des livres au catalogue. Les élus CGT, CFDT et FO s'opposant à élargir ce choix aux enfants des tranches d'âge inférieures.

Bilan Formation 2013

- Ce dossier en forme d'auto satisfécit, avec des chiffres qui pourraient laisser penser que la formation est un enjeu que l'entreprise prend réellement à cœur. C'est en fait un bel exemple d'affichage ou l'aspect qualitatif n'est jamais pris en compte et nous n'avons toujours aucune donnée par unité.

- Les heures prévues ont été réalisées: ce volume représente 34H par salarié en revanche la direction nous dit

suivre les salariés n'ayant pas bénéficiés de formation depuis 3 ans environ 200 personnes sur la DOSO. Les dépenses de formation sont en hausse et le taux d'accès à la formation est en progression.

- La problématique du DIF n'est toujours pas réglée, des demandes souvent refusées, un catalogue restreint, du coup peu de salariés utilisent ce droit. Attention avec la transformation du DIF en CPF (Compte Personnel de Formation) à partir de 2015, le périmètre de son utilisation sera restreint aux formations professionnelles qualifiantes prévues par décret et aux VAE.

- Enfin Orange se refuse toujours à donner des supports papier dans la plupart des formations ... serait ce le signe d'une politique volontariste d'équipement des salariés dans une entreprise digitale ?

Information trimestrielle sur l'activité commerciale au 1^{er} trimestre 2014

- Pour l'Agence Entreprise Sud Ouest, si la satisfaction client et au rendez-vous, Le CA n'est toujours pas en ligne avec l'objectif, l'AE accuse un retard qui sera difficile à combler pour boucler le semestre. L'objectif Digitalisation est OK cet objectif comptabilise la quantité de commande et actes réalisés directement par nos clients via le WEB. Les ventes du domaine Intégration sont tenues ce qui est bon bénéfique pour le Chiffre d'Affaires à venir nous dit la Direction. Le CAS (Chiffre d'affaires signé est lui très bon 150%.) **L'AE n'oublie pas de passer sous silence la difficulté de trans-**

former ces bons résultats en chiffre d'affaires réels qui n'est toujours pas sur la bonne trajectoire.

- **Domaine Grand Public :** très dynamique sur le domaine mobile avec une hausse, par contre baisse des flux clients en boutique (-6,6%). Pour le CCO nous avons une hausse du nombre d'appels, notamment Home et Open. Baisse des volumes d'interventions dans les UI, signe d'après la Direction que les opérations de fiabilisation portent leurs fruits. Hausse de l'activité sur la création mais c'est souvent pour des opérateurs tiers.

- La QS des centres d'appels est assez tendue, notamment sur l'univers mobile.

- La croissance du parc clients sur les univers mobile et Internet se poursuit pour internet, la moitié de la croissance se fait sur des accès fibre. Mais cette hausse du parc clients ne permet pas d'endiguer notre baisse de chiffre d'Affaires.

- **Présentation du Chiffres d'Affaires au niveau de la DOSO pour la première fois:** Le CA Grand publics de la DOSO représente 1,054 M€ sur les 10 Mds € que pèse l'ensemble des DO. Pour rappel le groupe réalise en 2013 41 Mds de CA dont 20 Mds en France. La DO fait mieux que la moyenne nationale son Chiffre d'Affaires baisse moins vite que sur les autres DO.

- Le calcul du CA est donc possible reste à l'intégrer dans les dossiers présentés.

Prochain CE les 25, 26 et 27 juin 2014

Vos représentants CE CFE-CGC :

Sébastien Muller Elu Titulaire 0676730926
Véronique Etienne Elue Suppléante 0608217701
Jérôme Wartel Représentant Syndical 0682595240

Retrouvez la version électronique de cette lettre et toutes les informations de votre établissement : <http://www.cfecgc-orange.org/dosud-ouest/>

Cadres et non cadres, plus d'infos sur : www.cfecgc-orange.org

Activités Sociales et Culturelles des CE

www.lemeilleurdesce.com

nos lettres nationales : Comprendre & Agir et Épargne & actionnariat salariés
pour vous abonner : info@cfecgc-unsaf-orange.org

nos blogs : www.telecoms-media-pouvoir.net
www.adeas.org

 www.facebook.com/cfecgc.orange

 www.twitter.com/CFECGCOrange